

---

# ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PELANGGAN BERBASIS WEBSITE PADA PERUSAHAAN TOUR DAN TRAVEL

Albert Prasetya Teddy<sup>1</sup>, Desy Iba Ricoida<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> STMIK MDP; Jalan Rajawali No. 14 Palembang, Telp : (0711)376400

<sup>3</sup>Jurusan Sistem Informasi, STMIK MDP, Palembang

e-mail: [albertprasetya@gmail.com](mailto:albertprasetya@gmail.com), [desih@mdp.ac.id](mailto:desih@mdp.ac.id)

## Abstrak

*Pada dasarnya setiap perusahaan didirikan dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin, tetapi terkadang perusahaan cenderung melupakan bahwa pelanggan merupakan salah satu aset yang sangat berperan penting dalam membantu pencapaian tujuan tersebut, sehingga perusahaan kurang memperhatikan pelanggannya. Perusahaan Tour dan Travel cenderung mengutamakan keuntungan dibanding kualitas pelayanan pelanggan dan belum maksimal dalam memberikan layanan yang mudah dan cepat kepada pelanggan dalam pemesanan paket tour. Interaksi kepada pelanggan menggunakan cara tatap muka di tempat dan penggunaan telepon. Penyampaian informasi kepada pelanggan belum realtime. Untuk itu diperlukan perancangan Sistem Informasi Layanan Pelanggan berbasis Website pada perusahaan tour dan travel. Dalam pembuatan sistem ini menggunakan Metodologi RUP. Hasil analisis dan perancangan berupa sistem informasi yang memiliki fitur pemesanan tour dalam bentuk katalog, manajemen pelanggan potensial, media komunikasi yang interaktif dengan fitur livechat serta promosi kepada pelanggan menggunakan email maupun voucher.*

## Kata kunci:

*Pelayanan, Pelanggan, Travel, Tour, RUP*

## Abstract

*Normally every company has established purposely to make profit as much as possible, but sometimes they tend to forget that customer is one of the most important assets in case to achieve the goal, in the end they pay less attention to their customers. Tour and Travel companies more prioritize profits rather than customer service quality and also not maximal in case to provide easy and quick services to customers when booking a tour package. Interaction to customers still using face-to-face on-site and within the phone. Delivery of information to customers also not realtime. So it is need Customer Service Information Systems Design based on Web site at tour and travel company. In making of this system, it using the RUP methodology. The results of design and analysis is an information system which has a features like tour bookings in form of catalogue, potential customers management, interactive communication media with livechat features and promotions to customers using email or voucher.*

## Keywords:

*Service, Customers, Travel, Tour, RUP*

---

## 1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap perusahaan didirikan dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin, tetapi terkadang perusahaan cenderung melupakan bahwa pelanggan merupakan salah satu aset yang sangat berperan penting dalam membantu pencapaian tujuan tersebut, sehingga perusahaan kurang memperhatikan pelanggannya. Yang biasanya sering terjadi adalah pembeli melakukan transaksi, setelah transaksi selesai, antara pembeli dan perusahaan tidak terjadi kontak sehingga perusahaan kehilangan kesempatan untuk mendapat keuntungan yang lebih lanjut dari pembeli yang sama. Pelanggan mempunyai peran yang penting bagi kelangsungan suatu perusahaan, karena jika perusahaan tidak mengenal pelanggannya dan apa yang mereka inginkan, perusahaan tidak dapat mempertahankan pelanggannya. Perusahaan *Travel* dan *Tour* belum maksimal dalam memberikan layanan yang mudah dan cepat dalam pemesanan paket tour dan cenderung mengutamakan keuntungan dibanding kualitas pelayanan pelanggan. Dalam prosesnya interaksi kepada pelanggan, perusahaan masih menggunakan cara tatap muka di tempat dan penggunaan telepon. Keluhan dan saran dari pelanggan masih belum diolah dan diperhatikan oleh perusahaan. Proses penyampaian kepada pelanggan baik promosi, detail paket *tour*, dan status pemesanan masih belum diinformasikan secara *realtime*.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengambil skripsi dengan judul **“ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PELANGGAN BERBASIS WEBSITE PADA PERUSAHAAN TOUR DAN TRAVEL”**.

### 1.1 Tujuan dan Manfaat

#### 1.1.1 Tujuan

1. Menyediakan sistem yang dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam melakukan proses pemesanan *tour*, juga memudahkan perusahaan dalam pengelolaan data pelanggan potensial untuk penerapan sistem diskon berdasarkan ketentuan transaksi *tour* pelanggan.
2. Memberikan sistem penunjang komunikasi dan interaksi antara pelanggan dan perusahaan *tour travel* secara *online* dan dapat mengolah keluhan berupa kritik, saran dan pertanyaan dari tiap pelanggan.
3. Memberikan informasi kepada pelanggan secara *realtime* mengenai ketersediaan paket *tour*, promosi *tour*, paket *tour*, jadwal keberangkatan dan status pemesanan *tour*.
4. Memberikan media sebagai sarana promosi yang efektif dan efisien dari segi biaya dalam mendapatkan pelanggan baru.

#### 1.1.2 Manfaat

1. Dengan dibuatnya sistem informasi ini diharapkan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.
  2. Dengan dibuatnya sistem informasi ini diharapkan membantu peningkatan kinerja bagi perusahaan.
  3. Dengan dibuatnya sistem informasi ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memberikan informasi *travel* dan *tour* berupa ketersediaan paket *tour*, promosi *tour*, jadwal keberangkatan dan status pemesanan *tour* secara cepat dan akurat kepada pelanggan.
  4. Dengan dibuatnya sistem informasi ini diharapkan membantu peningkatan benefit atau laba bagi perusahaan.
-

---

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu (Tata Sutabri 2012, h.38).

### 2.2 CRM

CRM merupakan proses mengelola informasi rinci tentang masing-masing pelanggan dan secara cermat mengelola semua titik sentuhan pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan (Amin Widjaja Tunggal 2008, h.45).

### 2.3 PHP

PHP adalah salah satu bahasa pemrograman skrip yang dirancang untuk membangun aplikasi web (Budi Raharjo 2014, h.47).

### 2.4 MySQL

MySQL merupakan sistem *database* yang banyak digunakan untuk pengembangan aplikasi web (Budi Raharjo 2014, h.212).

### 2.5 HTML

HTML merupakan *file* teks yang ditulis menggunakan aturan-aturan kode tertentu untuk kemudian disajikan ke *user* melalui suatu aplikasi *web browser* (Budi Raharjo 2014, h.344).

### 2.6 CSS

CSS merupakan singkatan dari *Cascade Style Sheet*, merupakan features baru dari HTML 4.0. hal ini diperlukan setelah melihat perkembangan HTML menjadi kurang praktis karena *web pages* terlalu banyak dibebani hal-hal yang berkaitan dengan faktor tampilan seperti *font* dan lain-lain (Betha Sidik 2012, h.132).

### 2.7 Metode *Rational Unified Process* (RUP)

RUP (*Rational Unified Process*) adalah pendekatan pengembangan perangkat lunak yang dilakukan berulang-ulang (*iterative*), fokus pada arsitektur (*architecture-centric*), lebih diarahkan berdasarkan penggunaan kasus (*use case driven*) (Rosa A.S 2013, h.125).

### 2.8 Analisis PIECES

Untuk mengidentifikasi masalah, maka harus dilakukan analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi, dan pelayanan pelanggan. Panduan ini dikenal dengan PIECES *analisis* (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency* dan *Service*). Dari analisis ini biasanya didapatkan beberapa masalah utama. Hal ini penting karena biasanya yang muncul dipermukaan bukan masalah utama, tetapi hanya gejala dari masalah utama saja (Hanif Al Fatta 2007, h.51).

### 2.9 Diagram *Use Case*

*Use case* atau diagram *use case* merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Secara kasar, *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada didalam sebuah sistem dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu (Rosa A.S 2013, h.155).

---

### 2.10 Diagram Aktivitas

Diagram aktivitas atau *activity* diagram menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak (Rosa A.S 2013, h.161).

### 2.11 Diagram Kelas

Diagram kelas atau *class* diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem (Rosa A.S 2013, h.141).

### 2.12 Diagram Sekuen

Diagram sekuen menggambarkan kelakuan/perilaku objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan *message* yang dikirimkan dan diterima antar objek. Oleh karena itu untuk menggambar diagram sekuen maka harus diketahui objek-objek yang terlibat dalam sebuah *use case* beserta metode-metode yang dimiliki kelas yang diinstansiasi menjadi objek itu (Rosa A.S 2013, h.165).

### 2.13 Xampp

Xampp adalah *software web server* yang bisa dipakai untuk mengakomodasi sistem operasi yang anda pakai (X), *Apache* (A), *MySQL* (M), *PHP* (P), *Perl* (P) (Edy Winarno 2015, h.1).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Permasalahan

Pada Analisis Permasalahan, peneliti menggunakan metode permasalahan dengan menggunakan kerangka PIECES yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Tabel PIECES

Kinerja	Belum adanya pengelolaan pelanggan potensial bagi perusahaan seperti perhitungan <i>reward</i> berupa pemberian diskon.
Informasi	Proses penyampaian informasi yang diberikan kepada pelanggan sangat terbatas mengenai ketersediaan paket <i>tour</i> , promosi <i>tour</i> , paket <i>tour</i> , jadwal keberangkatan saat ini hanya menggunakan media telepon dan tatap muka.
Ekonomi	Kerugian yang diakibatkan oleh berpindahnya pelanggan ke perusahaan <i>tour</i> lain karena media promosi yang digunakan saat ini belum maksimal dan tepat sasaran.
Keamanan	Rekap data rincian pembayaran masih menggunakan catatan kertas dan nota kemudian disimpan di lemari sehingga data dapat dengan mudah diubah oleh orang lain.
Efisiensi	Proses pemesanan <i>tour</i> yang dilakukan membutuhkan waktu yang lama karena adanya tahapan berupa verifikasi dan persetujuan dari <i>general</i> manajer.
Pelayanan	Belum adanya media penunjang layanan pelanggan dalam menangani keluhan pelanggan berupa saran, kritik, dan pertanyaan.

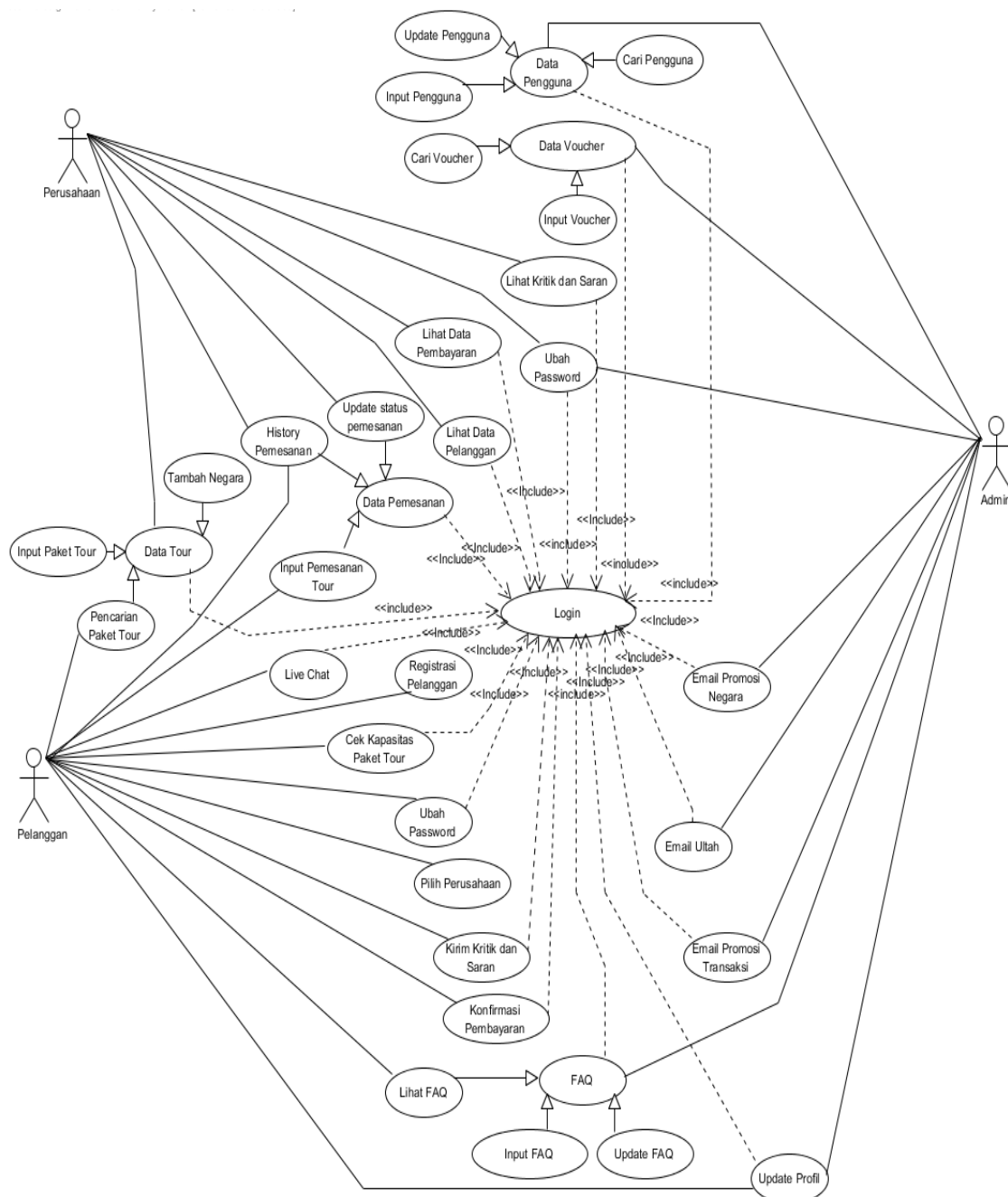
---

### 3.2 Analisis Kebutuhan

Pada analisis kebutuhan ini, akan diuraikan kebutuhan fungsional dan kebutuhan non-fungsional dari sistem yang dibangun. Dalam melakukan analisis kebutuhan tersebut digunakan diagram *use case*. *Use Case* merupakan pemodelan untuk menggambarkan kelakuan sistem yang akan dibuat.

Diagram *Use Case* di bawah ini memiliki 3 aktor. Aktor di dalam *use case* ini adalah Perusahaan, Admin (*Administrator*), dan Pelanggan. Sebelum mengakses tiap subsistem, Aktor harus melakukan *login*. Khusus Registrasi Pelanggan dan Pilih Perusahaan, Aktor dapat mengakses tanpa *login*.

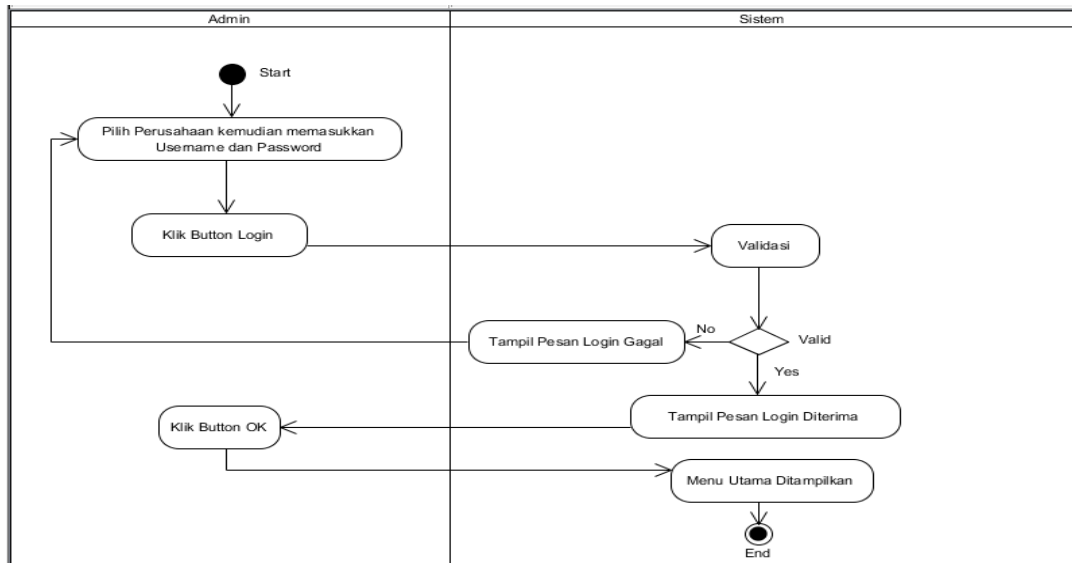
Berikut adalah gambar diagram *use case* yang telah teridentifikasi, dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Diagram *Use Case*

### 3.3 Diagram Aktivitas

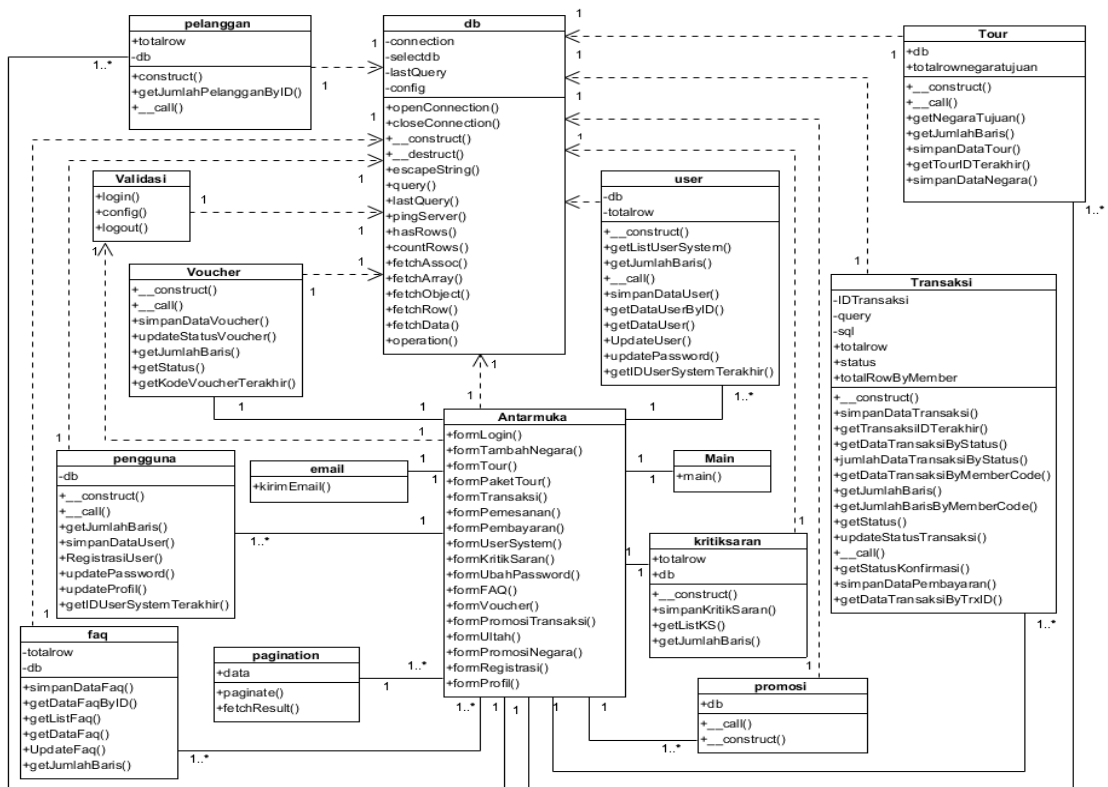
Berikut adalah gambar diagram *login* admin, dimana diagramnya menjelaskan kegiatan admin *login* kedalam sistem. Yang dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2 Diagram Aktivitas *Login* Admin

### 3.4 Diagram Kelas

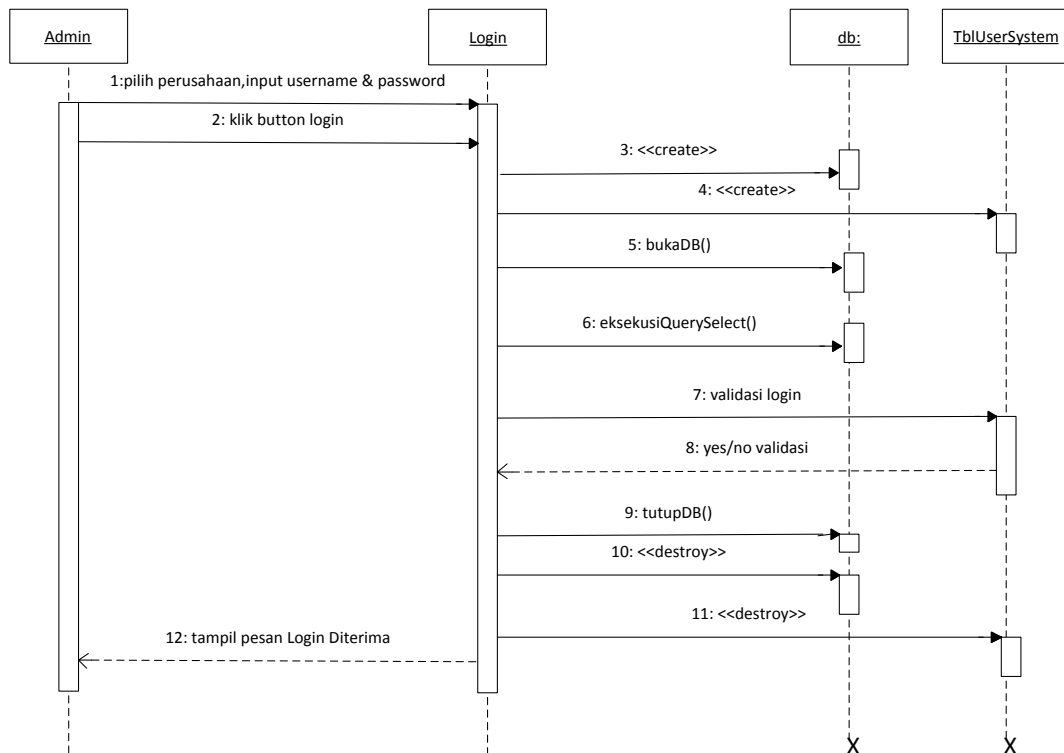
Rancangan *Database* dari sistem yang dibangun menggunakan diagram kelas dimana menjelaskan kelas-kelas yang ada pada sistem yang dibangun. Gambar dibawah ini menunjukan diagram kelas dari sistem yang dibangun. Yang dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3 Diagram Kelas

### 3.5 Diagram Sekuen

Berikut adalah gambar diagram sekuen *login* admin, dimana diagramnya menjelaskan kegiatan admin *login* kedalam sistem. Yang dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4 Diagram Sekuen *Login* Admin

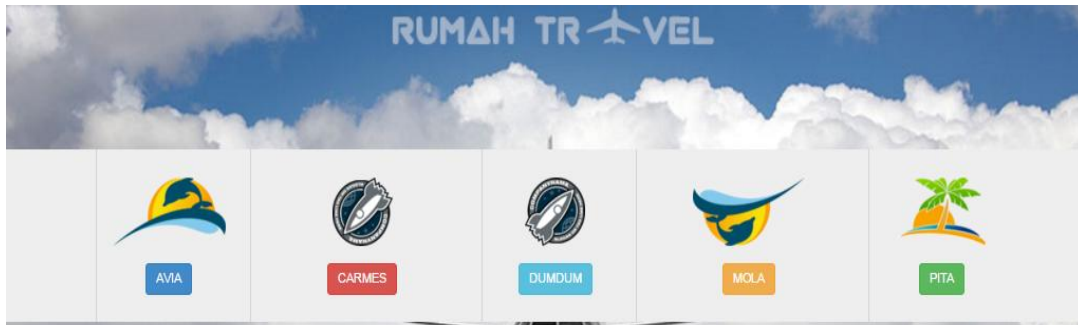
### 3.6 Rancangan Antarmuka

Berikut ini adalah rancangan antarmuka Halaman *login* Perusahaan dan Halaman Utama Pelanggan. Dapat dilihat pada gambar 5 dan gambar 6.

The screenshot shows a web form titled "RUMAH TRAVEL - LOGIN". It features a dropdown menu with "AVIA" selected, followed by input fields for "Username" and "Password". A prominent green "LOGIN" button is at the bottom of the form.

Gambar 5 Halaman *Login* Perusahaan

Pada halaman *login* ini pengguna harus memilih perusahaan, kemudian memasukkan *username* dan *password*.



Gambar 6 Halaman Utama Pelanggan

Pada Halaman Utama Pelanggan ini pengguna harus memilih perusahaan untuk dapat mengakses halaman home masing-masing perusahaan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan Sistem Informasi Layanan Pelanggan berbasis *website* pada perusahaan *tour* dan *travel*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Dengan adanya sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis *website* dapat memberikan kemudahan dalam proses pemesanan *tour*, pembayaran *tour* dan pengiriman *email* berupa bonus *voucher* yang diberikan kepada pelanggan potensial berdasarkan data ulang tahun, negara yang sering dikunjungi dan banyak transaksi yang dilakukan.
2. Sistem informasi pelayanan pelanggan ini, dapat meningkatkan pelayanan perusahaan kepada pelanggan melalui fitur *live chat* dan memudahkan pelanggan juga dalam memberikan kritik dan saran kepada perusahaan.
3. Sistem informasi pelayanan pelanggan ini, dapat memberikan informasi yang *realtime* mengenai *tour* seperti ketersediaan *tour*, status pemesanan *tour* hingga detail informasi paket *tour*.
4. Sistem informasi pelayanan pelanggan ini, dapat memberikan kemudahan kepada perusahaan untuk melakukan penawaran dan promosi paket *tour* secara luas dan cepat kepada pelanggan maupun calon pelanggan.

#### 5. SARAN

Dalam perancangan dan pembangunan sistem informasi layanan pelanggan ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada sistem yang dibangun. Maka dari itu, penulis memberikan saran yang dapat digunakan untuk pengembangan sistem informasi layanan pelanggan yaitu :

1. Sebelum menggunakan *website* ini, terlebih dahulu diberikan petunjuk dan pelatihan pengoperasian kepada perusahaan agar dapat dioperasikan secara maksimal.
2. *Website* ini masih perlu ditingkatkan dari segi keamanan data dengan menggunakan metode enkripsi.
3. Diharapkan *website* ini memiliki fungsi pemesanan multi paket *tour*.
4. Diharapkan kedepannya sistem informasi pelayanan pelanggan ini dapat dikembangkan dalam aplikasi *mobile* yang tampilannya lebih baik dan lebih lengkap dari segi informasi.
5. Diharapkan kedepannya sistem informasi pelayanan pelanggan ini dapat memiliki fungsi *backup* secara otomatis.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusunan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dari mereka yang telah banyak memberikan bantuan yang begitu besar bagi penulis. Untuk itu tiada kata yang dapat terucap selain ucapan terimakasih kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan jasmani maupun rohani sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
2. Bapak Johannes Petrus, S.Kom, M.T.I, CFP® selaku Ketua STMIK GI MDP.
3. Ibu Desy Iba Ricoida, ST., M.T.I, selaku Pembantu Ketua I STMIK GI MDP.
4. Ibu Yulistia, S.Kom., M.T.I, selaku Pembantu Ketua II STMIK GI MDP.
5. Bapak Antonius Wahyu Sudrajat, S.Kom., M.T.I, selaku Pembantu Ketua III STMIK GI MDP.
6. Ibu Mardiani, S.Si., M.T.I, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi .
7. Ibu Desy Iba Ricoida, ST., M.T.I, selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berharga selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Fidelia Paramita selaku penyelia yang sudah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan informasi selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini.
9. Pimpinan dan staf karyawan PT. Pita's Holiday Palembang yang telah memberikan kesempatan dalam melaksanakan skripsi ini.
10. Segenap Dosen STMIK GI MDP yang selama ini telah memberikan pengajaran serta bimbingan selama masa studi berlangsung.
11. Keluarga serta teman - teman yang telah memberikan motivasi dan semangat.
12. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengalaman penulis. Untuk itu, segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Jika selama penyusunan ini penulis melakukan kesalahan kepada siapapun baik disengaja maupun tidak disengaja, dengan kerendahan hati penulis mohon maaf. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al Fatta, Hanif 2007, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [2] Bachtiar, Mohamad Iqbal dan Dwi Puspitasari 2015, *Perancangan CRM Berbasis Web pada PT Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Palembang*, Diakses 15 September 2015, dari <http://eprints.mdp.ac.id>
- [3] Baghaskoro, Dinar 2012, *Bauran Perancangan Komunitas Virtual sebagai Implementasi CRM Berdasarkan Atribut Kebutuhan Pelanggan di Airphibi Tour and Travel*, Diakses 14 September 2015, dari <http://blog.trisakti.ac.id>
- [4] Hermawati Tika Ayu, Sulistiowati dan Julianto Lemantara 2013, *Rancang Bangun Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya*, Diakses 15 September 2015, dari <http://jurnal.stikom.edu>
- [5] Pardede, Reni Ester Suginti dan Icha Rima Hariyantie 2011, *Analisis dan Perancangan Customer Relationship Management Berbasis Web pada Bintang Mas Tour Travel Palembang*, Diakses 16 September 2015, dari <http://eprints.mdp.ac.id>

- [6] Rahajo, Budi 2014, *Modul Pemograman Web HTML, PHP & MySQL*, Modula, Bandung.
  - [7] Rosa, A.S dan M. Shalahuddin. M 2013, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Informatika, Bandung.
  - [8] Sidik, Betha 2012, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Informatika, Bandung.
  - [9] Sutabri, Tata 2012, *Analisis Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
  - [10] Tauriana, Dian dan Andhika 2010, *Bauran Pemasaran, Manajemen Hubungan Pelanggan dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen*, Diakses 14 September 2015, dari <http://journal.binus.ac.id>
  - [11] Widjaja Tunggal, Amin 2008, *CRM ( Customer Relationship Management ) Konsep & Kasus*, Harvarindo, Jakarta.
-